
ENTERPRISE WIKIS REVEALED:

DIE FÜNF QUELLEN DER MOTIVATION BEI DER NUTZUNG VON ENTERPRISE WIKIS

DIPL.-WL.-ING. DADA LIN

LEHRSTUHL FÜR WIRTSCHAFTSINFORMATIK,
INSBES. INFORMATIONSMANAGEMENT
FAKULTÄT WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN
TECHNISCHE UNIVERSITÄT DRESDEN

ENTERPRISE WIKIS REVEALED

DADA LIN

1. Schlüsselworte

Enterprise Wikis, Nutzermotivation, Nutzungsmotivation, Motivation, motivation sources inventory

2. Abstract

Enterprise Wikis haben sich zu einem wichtigen Bestandteil der Corporate Intranets entwickelt. Aufgrund ihrer Nutzungsoffenheit und hohen Flexibilität lassen sich Enterprise Wikis für vielfältigste Einsatzzwecke verwenden. Dabei ist die Nutzungsmotivation der Mitarbeiter ein kritischer Stellhebel für den Erfolg von Enterprise Wikis. In diesem Beitrag wird auf Basis des aus der Arbeitspsychologie stammenden Konzepts „motivation sources inventory“ von BARBUTO & SCHOLL eine Untersuchung mittels Online-Befragung mit 95 Teilnehmern aus 10 verschiedenen Unternehmen durchgeführt.

Hierbei wurde ersichtlich, dass Enterprise Wikis von den Befragten durchweg als wertvoll eingeschätzt werden. Weiterhin stellen die Nützlichkeit von Enterprise Wikis für die tägliche Arbeit sowie das Bestreben, Kollegen bzw. das eigene Team zu unterstützen wichtige Quellen der Motivation dar. Bezüglich der intrinsischen Prozessmotivation bei Enterprise Wikis, d.h. Spaß an der Benutzung, konnten stark divergierende Meinungen festgestellt werden. Hingegen ist Lob bzw. Reputation nur für einen kleinen Teil der Befragten motivierend, im Enterprise Wiki beizutragen.

INHALT

<i>ABBILDUNGEN</i>	<i>II</i>
<i>TABELLEN</i>	<i>III</i>
1 Einleitung.....	1
1.1 Stand der Forschung.....	2
1.2 Zielstellung.....	4
2 Das „Motivation Sources Inventory“ von Barbuto & Scholl.....	5
2.1 Die fünf Quellen der Motivation.....	5
2.2 Fazit und Würdigung des Motivation Sources Inventory.....	6
3 Vorgehen und Methodik.....	9
3.1 Auswahl der Unternehmen und explorative Interviews.....	9
3.2 Konzeption und Durchführung der Online-Befragung.....	10
4 Ergebnisse.....	12
4.1 Nutzungscharakteristika.....	13
4.2 Bedeutung und Ausprägung der fünf Motivationsquellen.....	15
5 Zusammenfassung und Ausblick.....	21
5.1 Ergebnisse.....	21
5.2 Limitationen.....	22
5.3 Forschungspotentiale.....	22
<i>LITERATUR</i>	<i>IV</i>
<i>ANHANG</i>	<i>VI</i>

ABBILDUNGEN

Abbildung 4.1: Altersstruktur der befragten Enterprise Wiki-Nutzer	13
Abbildung 4.2: Verwendungshäufigkeiten des Enterprise Wikis.....	13
Abbildung 4.3: Art der Enterprise Wiki-Nutzung	14
Abbildung 4.4: Freiwilligkeit der Enterprise Wiki-Nutzung	15

TABELLEN

Tabelle 1.1: Stand der Forschung zur Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis	3
Tabelle 2.1: Einordnung existierender Enterprise Wiki-Motivationsfaktoren in die Typologie nach Barbuto & Scholl (1998)	7
Tabelle 3.1: Aus den Interviews erhobene Daten zu den untersuchten Organisationen.....	10
Tabelle 4.1: Übersicht zu den Rückläufen der Online-Umfrage	12
Tabelle 4.2: Items bezüglich der Motivationsquellen	16
Tabelle 4.3: Mittelwert und Standardabweichung der einzelnen Motivationsquellen	18

1 EINLEITUNG

Seit dem Erscheinen von ANDREW MCAFEEs vielzitiertem Artikel „Enterprise 2.0: The dawn of emergent collaboration“ (McAfee, 2006) sind mittlerweile fast sieben Jahre vergangen. Nicht alle „Mythen“ (vgl. McAfee, 2009) und erhofften Wertversprechen rund um das Thema Enterprise 2.0 konnten sich dabei bewahrheiten (vgl. Schönefeld, 2009). Fest steht jedoch, dass die Einführung von Web 2.0-Technologien bzw. Social Software grundlegende Veränderungen im Arbeitsalltag der Wissensarbeiter bewirkt haben. Insbesondere „Enterprise Wikis“, welche aufgrund ihrer ausgeprägten Nutzungsoffenheit (vgl. Müller & Richter, 2011) (z.B. für Wissensmanagement, Zusammenarbeit) vielseitigen Einsatzzwecken dienen können, nehmen eine immer wichtigere Rolle neben den klassischen Arbeitsmittel wie E-Mail ein.

Enterprise Wikis, welche ihre technologischen Ursprünge in den öffentlichen Wiki-Plattformen wie der Online-Enzyklopädie Wikipedia haben, befähigen Mitarbeiter – vorausgesetzt die Organisationskultur und Arbeitsprozesse erlauben dies – zu einer offeneren und direkteren Art der Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen. Dies fördert die Herausbildung informeller Netzwerke, welche die klassische Aufbauorganisation von Unternehmen um kürzere, persönliche Wege bereichert (vgl. Jahnke, 2009). Insbesondere auf das organisationale Wissensmanagement wirken sich Enterprise Wikis positiv aus, weil Wissen in Form von digitalen „Spuren“ im Wiki nachvollziehbar erhalten bleibt und Informationen über Ansprechpartner kodifiziert werden.

Nicht in allen Fällen jedoch bringen Enterprise Wikis den Unternehmen den erhofften Nutzen. In der Praxis zeigt sich, dass viele Punkte sich regelmäßig als Hindernisse herausstellen und drohen, Enterprise Wiki-Projekte scheitern zu lassen (Seibert, Preuss, & Rauer, 2011, S. 239ff). Insbesondere die Nutzungsmotivation – d.h. die individuelle Motivation des Mitarbeiters das Enterprise Wiki zu nutzen – ist ein wichtiger Erfolgsfaktor. Hinsichtlich der Nutzungsmotivation lassen sich hierbei zahlreiche Unterschiede zu öffentlichen Wikis feststellen. Welchen Einfluss haben fehlende Anonymität und Hierarchiestruktur der Organisation auf die Nutzungsmotivation? Liegt in Enterprise Wikis die selbe Freiwilligkeit der Nutzung wie bei öffentlichen Wikis vor? Welche weiteren Faktoren beeinflussen die Enterprise Wikis Nutzungsmotivation der Mitarbeiter?

In den vorangegangenen Forschungsarbeiten des Autors wurde bereits ausführlich die besondere Vielfalt der Einsatzszenarien von Enterprise Wikis untersucht. Dies mündete in der

Entwicklung einer Typologie für Wiki-Einsatzszenarien, welche Praktikern Hilfestellung bei der Einführung und Optimierung von Enterprise Wikis bieten soll (Lin, 2012). Zudem konnte hinsichtlich der Nutzungsmotivation der Mitarbeiter ein erstes Modell entwickelt werden, welches die besondere Bedeutung von *egoistisch-orientierten* Einsatzszenarien hervorhebt. Damit wurde erstmalig der Zusammenhang zwischen dem von den Mitarbeitern subjektiv wahrgenommenen Nutzen des Enterprise Wikis und dem Mehrwert für die gesamte Organisation modelliert.

Dennoch bleiben viele Fragestellungen bezüglich der Nutzungsmotivation ungeklärt. Welchen Einfluss hat die individuelle Persönlichkeit des Mitarbeiters auf seine Wiki-Nutzung? Gibt es aus Sicht der Motivationsforschung verschiedene Nutzertypen in Unternehmen? Wie können Unternehmen zielgerichtet Einfluss auf die Nutzungsmotivation nehmen? In diesem Paper sollen anknüpfend an die vorangegangenen Forschungsarbeiten diese Fragestellungen tiefergehend erörtert werden.

1.1 STAND DER FORSCHUNG

Trotz der im letzten Abschnitt aufgezeigten hohen Bedeutung des Themas „Nutzungsmotivation“ hat eine Literaturrecherche ergeben, dass erst wenige Forschungsbeiträge hierzu vorliegen.

Mittels den Suchdiensten *EBSCO*, *Google Scholar* sowie *Mendeley* wurden Beiträge mit den Suchbegriffen „wiki“ + „motivation“ sowie „enterprise wiki“ + „motivation“ gesucht. Aus den Suchergebnissen wurden Beiträge berücksichtigt, welche sich explizit mit der Motivation der Mitarbeiter zur Nutzung von Enterprise Wikis auseinandersetzen. Auf diese Weise konnten 4 relevante Beiträge identifiziert werden. Die aus diesen Beiträgen wichtigsten Erkenntnisse zur Enterprise Wiki-Nutzungsmotivation werden in Tabelle 1.1 in chronologischer Reihenfolge überblicksartig zusammengefasst.

Die in Tabelle 1.1 dargestellten Ergebnisse zeigen, dass die Nutzungsmotivation für Enterprise Wikis von vielfältigen Faktoren auf unterschiedlichen Wirkebenen abhängig ist. So ist eine Vielzahl von genannten Faktoren auf konkrete technische Funktionen des Wikis zurückzuführen (z.B. Finden von geschäftsrelevanten Informationen), andere Faktoren werden beeinflusst durch die soziale Interaktion mit anderen Nutzern (z.B. Andere über eigene Arbeit informieren) sowie die Einbeziehung des organisationalen Kontexts (z.B. fehlende Richtlinien). Eine erste Berücksichtigung der Betrachtungsebenen nehmen (Stocker

& Tochtermann, 2010) mit der Unterteilung der Motivationsfaktoren in der „operativen“ und „sozialen Ebene“ vor. Es fällt zudem auf, dass bei allen Beiträgen die Vielfalt an möglichen Einsatzarten von Enterprise Wikis (z.B. Nutzung des Wikis als Enzyklopädie vs. Projektarbeit) nicht als differenzierende Sicht in die Betrachtung der Nutzungsmotivation einfließt.

Autoren	Art der Datenerhebung	Motivationsfaktoren zur Enterprise Wiki-Nutzung
(Arazy, Gellatly, Jang, & Patterson, 2009)	Fallstudie zur Wiki-Landschaft bei IBM	1) Freude/Vergnügen (enjoyment) als Hauptmotivationsquelle in der Einführungsphase, 2) direkter Nutzen, 3) Erlernen neuer Fähigkeiten
(Holtzblatt, Damianos, & Weiss, 2010)	26 explorative Interviews	<u>Barrieren der Wiki-Nutzung:</u> 1) wahrgenommener zusätzlicher Aufwand, 2) Sensible Daten, 3) Wunsch, nur „fertiggestellte“ Inhalte zu veröffentlichen, 4) Nutzung alternativer Plattformen, 5) fehlende Richtlinien, 6) Unternehmenskultur
(Stocker & Tochtermann, 2010)	Verschiedene Fallstudien (7 Enterprise Wikis, 4 Weblogs)	<u>Operative Ebene:</u> 1) Andere über eigene Arbeit informieren, 2) relevante Information finden, 3) eigene Arbeit vereinfachen <u>Soziale Ebene:</u> 1) Durch eigene Nutzung Kollegen anregen, 2) Eigene Beiträge sind für Kollegen wertvoll
(Stocker, Richter, Hoefler, & Tochtermann, 2012)	7 Experteninterviews, Umfrage mit 150 Teilnehmern	<u>Hauptgründe zur Wiki-Nutzung:</u> 1) Finden von geschäftsrelevanten Informationen, 2) Erleichtern der eigenen Arbeit, 3) Beobachten, was im Unternehmen passiert <u>Hauptmotive für aktives Beitragen:</u> 1) Wahrgenommener Nutzen der eigenen Wiki-Beiträge, 2) Erwarteter persönlicher Nutzen aus dem Wiki, 3) Anregung durch Kollegen, aktiv Inhalte im Wiki beizutragen
TABELLE 1.1: STAND DER FORSCHUNG ZUR NUTZUNGSMOTIVATION BEI ENTERPRISE WIKIS		

Neben den konkret auf Enterprise Wikis bezogenen Studien konnten auch Beiträge identifiziert werden, die sich z.B. speziell mit der Nutzungsmotivation für die Online-

Enzyklopädie „Wikipedia“ (Wagner & Prasarnphanich, 2007) sowie „Virtuellen Communities“ (Moore & Serva, 2007) im Internet oder dem Einsatz von Wikis in der Hochschullehre (Liepmann & Blinn, 2010) auseinandersetzen. Die in diesen Beiträgen angewandten Forschungsmethodiken und dargestellten Motivationskonzepte können bei der Erforschung der Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis als nützliche Inspiration dienen. Dennoch ist eine Übertragung der darin ermittelten Ergebnisse auf die Enterprise Wiki-Forschung aufgrund des grundlegend unterschiedlichen Anwendungskontexts der Technologie nicht ohne weitere empirische Überprüfung möglich.

1.2 ZIELSTELLUNG

Mit dem Ziel, die Einführung und den Betrieb von Enterprise Wikis in Organisationen handlungsorientiert zu unterstützen, soll in dieser Arbeit die Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis weiterführend untersucht werden. Dabei soll explizit eine stärkere Systematisierung der verschiedenen Wirkebenen der Nutzungsmotivation stattfinden. Dies wurde in der bisherigen Forschung, wie im letzten Abschnitt dargestellt, nur unzureichend berücksichtigt.

Für die Systematisierung der Enterprise Wiki-Nutzungsmotivation wird das aus der Arbeitspsychologie stammende Konzept des „Motivation Sources Inventory“ von BARBUTO & SCHOLL (1998) aufgegriffen. Dieses wird im nächsten Abschnitt näher erläutert. Zudem wurden folgende Forschungsfragen als Ausgangspunkt gewählt, welche mit Hilfe von verschiedenen empirischen Untersuchungsmethoden beantwortet werden sollen:

- Welche Rolle spielen die einzelnen Motivationsarten des Motivation Sources Inventory bei der Nutzung von Enterprise Wikis?
- Lassen sich die Wiki-Nutzer auf Basis der Ausprägung ihres Motivationsprofils in verschiedene „Persönlichkeitstypen“ unterteilen?

2 DAS „MOTIVATION SOURCES INVENTORY“ VON BARBUTO & SCHOLL

In der Forschung zur Motivationspsychologie existiert eine Vielzahl von Modellen und Konzepten, wobei die Unterscheidung in intrinsische und extrinsische Motivation eines der verbreitetsten Modelle darstellt. Das in dieser Arbeit aufgegriffene Konzept des „Motivation Sources Inventory“ von BARBUTO & SCHOLL (1998) basiert auf dieser klassischen Dichotomie der intrinsischen und extrinsischen Motivation. Die Autoren untersuchten die bedeutendsten Motivationstheorien (u.a. (Maslow, 1954), (Herzberg, 1968), (Bandura, 1986), (Katz & Kahn, 1978), (McClelland, 1987)) und entwickelten daraus eine Testanordnung zur Messung von Motivationsquellen. Als Ergebnis einer Studie mit 156 Probanden und 60 Items entwickelten die Autoren eine Typologie, welche aus den folgenden 5 Motivationsquellen besteht (Übersetzung vgl. Bohinc, 2011, S. 113-114):

Intrinsisch:

1. Intrinsische Prozessmotivation
2. Internes Selbstverständnis

Extrinsisch:

3. Instrumentelle Motivation
4. Externes Selbstverständnis
5. Internalisierung von Zielen

2.1 DIE FÜNF QUELLEN DER MOTIVATION

Das konstituierende Merkmal der **intrinsischen Prozessmotivation** besteht darin, dass eine Aufgabe um ihrer selbst Willen bewältigt wird. Damit fungiert bei dieser Motivationsquelle die Aufgabe selbst als Anreiz, indem sie dem Individuum bei der Durchführung Spaß und Freude bereitet. Beispiel: Ein Musiker spielt mit Begeisterung Gitarre, ein Projektleiter entwickelt mit Vorliebe Projektpläne, ein Autor schreibt ein Buch nach dem anderen oder ein Verkäufer genießt, Verkaufsgespräche zu führen.

Beim **internen Selbstverständnis** als Motivationsquelle orientieren sich die Individuen an ihren persönlichen inneren Standards und Maßstäben. Sie haben, meistens aus nicht mehr

nachvollziehbaren oder unbewussten Gründen, eine Idealvorstellung als Leitlinie ihres Handelns verinnerlicht. Beispiel: Der Protestsänger möchte mit seinen Liedern die Welt verändern, der Projektleiter ist überzeugt, dass es nichts Besseres gibt als Projekte, und der Verkäufer ist total überzeugt von den Produkten seines Unternehmens.

Die **instrumentelle Motivation** ist geprägt von der Aussicht auf konkrete Vorteile oder Belohnungen von außen (extrinsisch), wie z.B. Geld, Beförderung oder Boni. Beispiel: Der Musiker bekommt Geld für seinen Auftritt, der Projektleiter ein gutes Gehalt und der Verkäufer eine hohe Provision.

Beim **externen Selbstverständnis** basiert die Motivation auf externe Faktoren. Das Individuum ist fremdbestimmt und strebt nach Affirmation bezüglich seiner Eigenschaften, Kompetenzen und Werte. Das ideale Selbstbild ist abgeleitet aus der Rollenerwartung der Bezugsgruppe. Beispiel: Das Orchester erwartet, dass jeder Musiker sein Bestes gibt, das Unternehmen, dass das Projekt ein Beitrag zum Unternehmenserfolg ist, und der Verkäufer möchte in den Best Seller Club aufgenommen werden.

Die **Internalisierung von Zielen** als Motivationsquelle liegt vor, wenn Einstellungen und Verhaltensweisen übernommen werden, weil diese mit dem persönlichen Wertesystem übereinstimmen. Die Individuen sind vom größeren Zweck überzeugt und sind daher motiviert, die Ziele des Kollektivs zu erreichen. Beispiel: Der Manager möchte einen Beitrag zur Verwirklichung der Mission des Unternehmens leisten, der Personalleiter möchte einen Beitrag dazu leisten, dass es im Unternehmen gerechter zugeht und der Verkäufer strengt sich an, weil er der Überzeugung ist, dass der Vertrieb die wichtigste Funktion im Unternehmen ist, ohne die das Unternehmen am Markt nicht überleben kann.

BARBUTO & SCHOLL weisen daraufhin, dass alle Motivationsquellen in jeder Person vorhanden sind, und ihr Zusammenwirken bei der Analyse einer konkreten Handlung berücksichtigt werden muss.

2.2 FAZIT UND WÜRDIGUNG DES MOTIVATION SOURCES INVENTORY

Die im letzten Abschnitt vorgestellte Typologie von BARBUTO & SCHOLL (1998) bietet eine differenzierende, aber dennoch überschaubare Gliederung zum Thema Motivationsquellen.

Motivationsquelle	Motivationsfaktoren zur Enterprise Wiki-Nutzung
Intrinsische	1) Freude/Vergnügen (enjoyment) (Arazy et al., 2009)
Prozessmotivation	2) Beobachten, was im Unternehmen passiert (Stocker et al., 2012)
Internes Selbstverständnis	1) Erlernen neuer Fähigkeiten (Arazy et al., 2009)
Instrumentelle Motivation	1) Direkter Nutzen (Arazy et al., 2009) / Erwarteter persönlicher Nutzen aus dem Wiki (Stocker et al., 2012) 2) Relevante Information finden (Stocker et al., 2012; Stocker & Tochtermann, 2010) 3) Eigene Arbeit vereinfachen (Stocker et al., 2012; Stocker & Tochtermann, 2010)
Externes Selbstverständnis	1) Andere über eigene Arbeit informieren, (Stocker & Tochtermann, 2010) 2) Anregung durch Kollegen, aktiv Inhalte im Wiki beizutragen (Stocker et al., 2012)
Internalisierung von Zielen	1) Durch eigene Nutzung Kollegen anregen, (Stocker & Tochtermann, 2010) 2) Eigene Beiträge sind für Kollegen wertvoll (Stocker & Tochtermann, 2010) 3) Wahrgenommener Nutzen der eigenen Wiki-Beiträge (Stocker et al., 2012)

TABELLE 2.1: EINORDNUNG EXISTIERENDER ENTERPRISE WIKI-MOTIVATIONSFAKTOREN IN DIE TYPOLOGIE NACH BARBUTO & SCHOLL (1998)

In der Typologie wird zudem Bezug genommen auf die Ergebnisse des Verhaltenspsychologen DAVID MCCLELLAND (1987), welcher nachweisen konnte, dass die Verhaltensmotive mit der Ausschüttung bestimmter Neurotransmitter verbunden sind. Dies kann als Beleg für die empirische Existenz dieser Motive gewertet werden. Ein Beispiel für eine erfolgreiche Anwendung der Typologie im Bereich der Organisationspsychologie liefern BARBUTO, FRITZ, & MARX (2000), welche den Zusammenhang zwischen der Motivation von

Führungskräften und ihrem Führungsstil (charismatisch, transaktional oder transformational) untersucht haben.

In Tabelle 2.1 wurden die zuvor in der Literaturrecherche ermittelten Motivationsfaktoren aus der existierenden Forschung den fünf Motivationsquellen zugeordnet. Nutzungsbarrieren wurden hierbei bewusst ausgelassen, da diese im Gegensatz zu den Motivationsfaktoren die Nutzungsmotivation negativ beeinflussen und somit nicht der Modelllogik folgen. Diese tentative Zuordnung zeigt die grundsätzliche Passfähigkeit der Typologie für die Problemstellung. Aus diesen Gründen bewertet der Autor die Typologie von BARBUTO & SCHOLL (1998) als gut geeigneter konzeptioneller Rahmen zur weiteren Untersuchung der Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis.

3 VORGEHEN UND METHODIK

Die im letzten Abschnitt vorgestellte Typologie der Motivationsquellen von BARBUTO & SCHOLL wird nachfolgend zur Untersuchung der Enterprise Wiki-Motivationsfaktoren aufgegriffen. Hierfür wurden insgesamt 15 telefonische Interviews mit Experten aus 14 verschiedenen Organisationen durchgeführt. Mit den Mitarbeitern dieser Organisationen wurde anschließend eine weiterführende Online-Befragung durchgeführt. Details hierzu werden nachfolgend dargestellt.

3.1 AUSWAHL DER UNTERNEHMEN UND EXPLORATIVE INTERVIEWS

Vertreter aus insgesamt 49 Organisationen wurden per E-Mail, telefonisch sowie teilweise über das soziale Netzwerk XING kontaktiert und zu einem telefonischen Interview zum Enterprise Wiki eingeladen. Alle kontaktierten Personen stammen aus dem persönlichen Netzwerk des Autors.

Insgesamt 31 der 49 angeschriebenen Personen gaben eine Rückantwort. 8 der antwortenden Organisationen hatten kein Enterprise Wiki im Einsatz und schieden daher als Untersuchungsobjekte aus. Letztendlich konnten 15 telefonische Interviews (A-N) durchgeführt werden. Die in Form von Leitfadeninterviews (Bortz & Döring, 2006) durchgeführten Gespräche dienten dazu, grundlegende Informationen zur

- 1) **Organisation** (Produkte, Aufbau und Struktur, Anzahl Mitarbeiter, Organisations- und Führungskultur) und
- 2) zum eingesetzten **Enterprise Wiki** (Technologie, Nutzer- & Nutzungszahlen, Inhaltsstruktur, Einsatzszenarien, Einführungskontext, Organisationale Aufhängung, Arbeitsrollen im Wiki-Kontext, Motivationsfaktoren, Besonderheiten, Probleme)

zu erheben. Die Dauer der Interviews belief sich auf ca. 30-60 Minuten. Der Interviewer nahm eine neutrale Position ein. Alle Interviews wurden aufgezeichnet. Es konnten mit Hilfe der Interviews allgemeine Daten der Organisationen für eine erste Orientierung gesammelt werden. In Tabelle 3.1 werden grundlegende Daten zusammengefasst.

	Branche	# Nutzer	Technologie
A	Forschung	~10	Wikidot
B	Elektro-, Antriebs-, Medizin-, Kraftwerkstechnik	~3.000	Confluence
C	Medien	~3.000	Confluence
D	Forschung	~50	Semantisches MediaWiki
E	PR	~15	Google Pages
F	Energie	~150	Lotus Connections
G	Beratung	~30	Confluence
H	Verkehr/Logistik	~20.000	Confluence
I	IT	~5	Confluence
J	IT	~80	Confluence
K	Bank	~1000	Confluence
L	Lager- & Logistiksysteme	~150	Confluence
M	Optik, Medizintechnik, Halbleitertechnologie	~3.000	Confluence
N	IT	~1.500	Confluence

TABELLE 3.1: AUS DEN INTERVIEWS ERHOBENE DATEN ZU DEN UNTERSUCHTEN ORGANISATIONEN

3.2 KONZEPTION UND DURCHFÜHRUNG DER ONLINE-BEFragung

Im Anschluss an die Leitfadeninterviews wurde eine *explorative, hypothesenerkundende* Online-Befragung (Bortz & Döring, 2006) mit weiteren Mitarbeitern der untersuchten Organisationen durchgeführt. Ziel dieser zweiten Phase der empirischen Untersuchung war es, die Bedeutung und Ausprägung der fünf Motivationsquellen nach BARBUTO & SCHOLL (1998) bei der Enterprise Wiki-Nutzung zu ermitteln. Der Fragebogen folgte folgendem Aufbau (siehe Anhang 1):

- **Allgemeine Informationen** (Geschlecht, Alter, Nutzungshäufigkeit & -art) – 7 Items
- **Bedeutung/Gewichtung der fünf Motivationsquellen** – 16 Items
- **Vertiefende Fragen zur Ausprägung der Motivationsquellen** – 17 Items

Einige der Organisationen wurden aus folgenden Gründen bei der Online-Befragung nicht einbezogen:

- **D:** gravierende Technologieveränderung durch semantische Zusatzfunktionen
- **E:** Nutzung des Wikis als klassisches Intranet-CMS mit nur einem Redakteur
- **K & L:** interne Regularien verbieten Online-Umfrage-Teilnahme

Der mittels LimeSurvey realisierte Online-Fragebogen wurde per E-Mail als Hyperlink an die 14 zuvor interviewten Ansprechpartner mit der Bitte gesendet, diese an die Mitarbeiter zu verteilen. Der Umfragezeitraum belief sich auf die 30. & 31. KW 2012. Die Ergebnisse der Online-Befragung werden im nächsten Abschnitt vorgestellt. Die Auswertung erfolgte mit Hilfe der Statistiksoftware IBM SPSS Statistics 20.

4 ERGEBNISSE

Insgesamt konnte ein Rücklauf von 95 komplettierten Antwortsätzen erreicht werden (vgl. Tabelle 4.1). Mit 55,7 % der Antworten sind Unternehmen der IT-Branche überproportional in der Befragung vertreten. Dies ist dadurch zu begründen, dass der Autor bei diesen Unternehmen direkten Kontakt mit den Mitarbeitern aufnehmen konnte und dadurch seitens der angeschriebenen Mitarbeiter eine höhere Bereitschaft vorlag, an der Online-Umfrage teilzunehmen. Eine separate, organisationsspezifische Auswertung der Antworten von Organisation N hat hierbei gezeigt, dass die Überrepräsentation von IT-Unternehmen keinen signifikanten Einfluss auf die Befragungsergebnisse hat.

	Branche	# Nutzer	Häufigkeit	Prozent
A	Forschung	~10	7	7,4
B	Elektro-, Antriebs-, Medizin-, Kraftwerkstechnik	~3.000	6	6,4
C	Medien	~3.000	7	7,4
F	Energie	~150	10	10,5
G	Beratung	~30	7	7,4
H	Verkehr/Logistik	~20.000	2	2,2
I	IT	~5	4	4,2
J	IT	~80	2	2,1
M	Optik, Medizintechnik, Halbleitertechnologie	~3.000	3	3,2
N	IT	~1.500	47	49,5

TABELLE 4.1: ÜBERSICHT ZU DEN RÜCKLÄUFEN DER ONLINE-UMFRAGE

Von den Befragten waren 29,5 % weiblich und 70,5 % männlich. Ein Großteil der Befragten ist dem Altersbereich 18-35 Jahre zuzuordnen (73,7 %). Nur 3,2 % der antwortenden Mitarbeiter sind über 50.

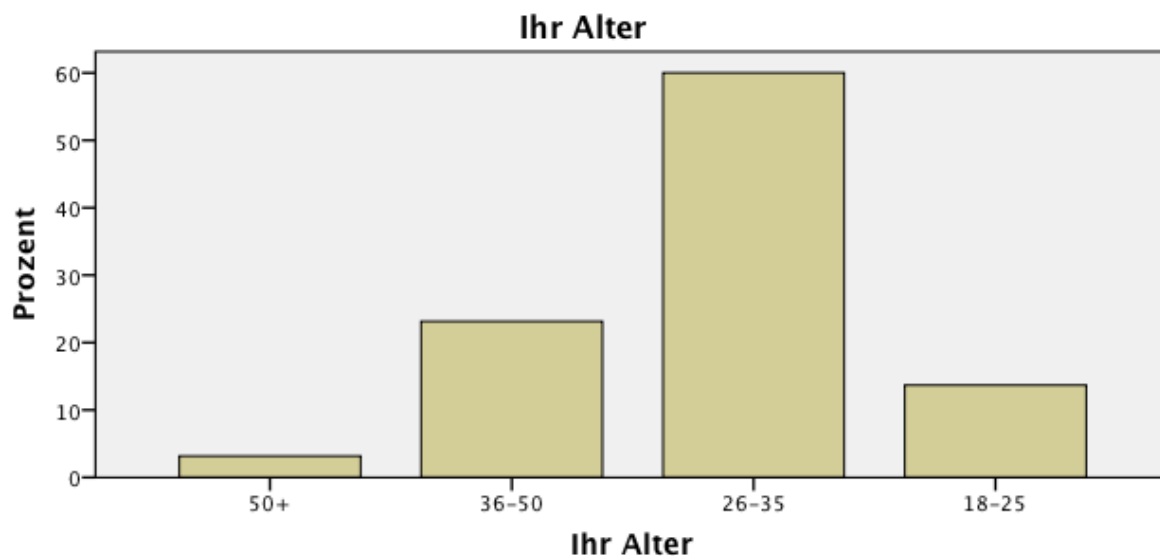


ABBILDUNG 4.1: ALTERSSTRUKTUR DER BEFRAGTEN ENTERPRISE WIKI-NUTZER

4.1 NUTZUNGSSCHARAKTERISTIKA

Weiterhin wurde das Nutzungsverhalten der Mitarbeiter abgefragt. Mehr als jeder zweite Befragte (54,7 %) liest jeden Tag im Wiki. 54,7 % schreiben 1-2-mal pro Woche im Wiki, 15,8 % davon sogar täglich. Nur 12,6 % der Mitarbeiter schreiben überhaupt nicht ins Wiki. Dies drückt aus, dass es sich bei der Mehrheit der Befragten um erfahrene Wiki-Nutzer handelt, bei denen die Wiki-Nutzung ein fester Bestandteil des Arbeitsalltags darstellt.

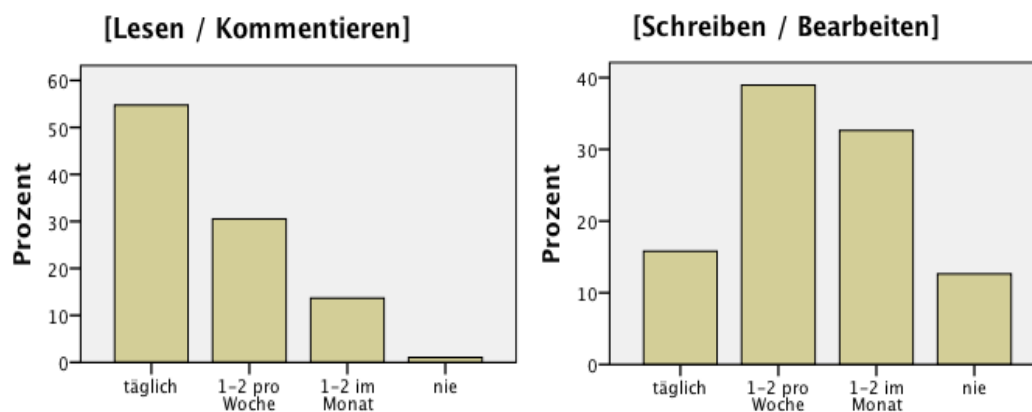


ABBILDUNG 4.2: VERWENDUNGSHÄUFIGKEITEN DES ENTERPRISE WIKIS

Dabei verwenden 26,3 % der Befragten das Wiki überwiegend für strategisches Wissensmanagement (d.h. gemeinsame systematische Aufbereitung von Wissen für den langfristigen Gebrauch, z.B. für Anleitungen und Richtlinien) und 33,7 % als arbeitsbegleitendes Werkzeug (d.h. als virtueller Arbeitsbereich für Zusammenarbeit und Projektmanagement, z.B. für Meeting-Protokolle). Alle anderen (40 %) gaben eine gemischte Nutzung an. Diese Zahlen zeigen, dass sich das Wiki eher als Alltagsarbeitstool statt als interne Enzyklopädie durchgesetzt hat. Die hohe Zahl der Mischnutzer spricht für die tatsächlich genutzte Einsatzzweckvielfalt von Enterprise Wikis.

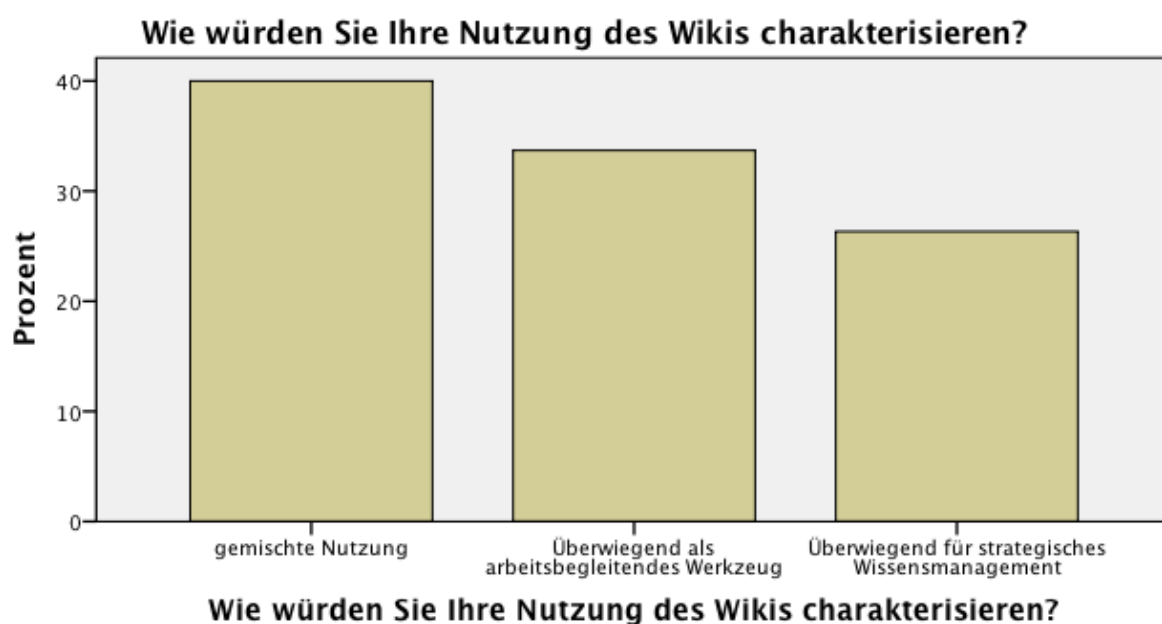


ABBILDUNG 4.3: ART DER ENTERPRISE WIKI-NUTZUNG

Weiterhin wurde untersucht, ob die Mitarbeiter das Wiki freiwillig nutzen oder durch eine Form von offiziellem Arbeitsauftrag zur Nutzung angeregt werden, z.B. durch eine Arbeitsrolle als Wiki-Gärtner oder die Aufgabenverteilung im Team. 23 % der Befragten gab hierbei an, aufgrund eines „offiziellen Auftrags“ Einträge im Wiki zu erstellen. Dieser im Vergleich zu öffentlichen Wikis hohe Wert zeigt, dass die bei Online-Communities vorherrschende Freiwilligkeit der Teilnahme in den Intranets nicht immer vorliegt. Dies lässt sich begründen mit der in den meisten Organisationen vorherrschenden hierarchischen Organisationsstruktur und den abweichenden Erfordernissen multipersonaler Arbeitsprozesse im Unternehmenskontext.

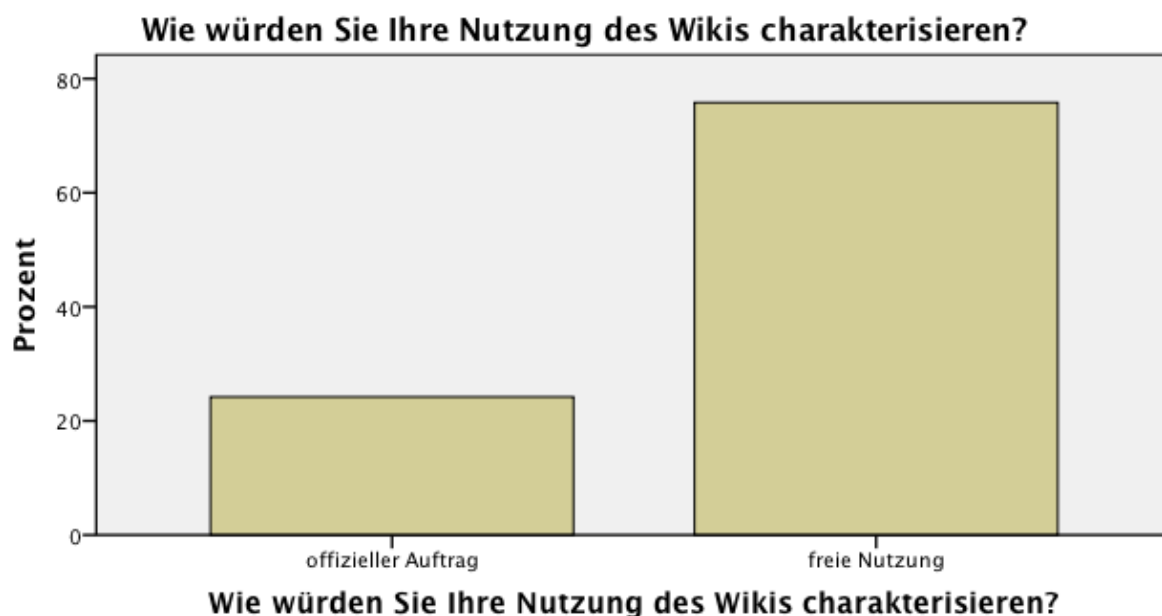


ABBILDUNG 4.4: FREIWILLIGKEIT DER ENTERPRISE WIKI-NUTZUNG

4.2 BEDEUTUNG UND AUSPRÄGUNG DER FÜNF MOTIVATIONSQUELLEN

Im zweiten Block des Online-Fragebogens wurde die Bedeutung der fünf Motivationsquellen für die Enterprise Wiki-Nutzung untersucht. Ziel ist es, einen umfassenden Überblick zu erhalten, welche Motivationsquellen bei der Enterprise Wiki-Nutzung auf welche Weise eine Rolle spielen.

Bei der Gestaltung der Items musste beachtet werden, dass bei einigen der Motivationsquellen nach BARBUTO & SCHOLL (1998) im Kontext von Enterprise Wikis ein gewisser Interpretations-Interpretationsspielraum vorliegt. So wäre es möglich, die *instrumentelle Motivation* als “monetärer Anreiz” zu interpretieren, welcher für die Erstellung von Beiträgen ausgezahlt wird. Gleichzeitig könnten aber auch andere Vorteile, die direkt aus der Wiki-Nutzung resultieren, als instrumentelle Motivation verstanden werden, z.B. die Vereinfachung von Arbeitsprozessen durch das Wiki. Da in allen der zuvor geführten Interviews die Möglichkeit “monetärer Anreize” als nicht sinnvoll abgelehnt wurde, ist im Falle der instrumentellen Motivation bei der Itemerstellung lediglich die “Nützlichkeit” des Wikis zur Erledigung von Arbeitsaufgaben betrachtet worden. Für jede der fünf Motivationsquellen wurden drei Items abgefragt, welche mittels einer vierstufigen Likert-Skala anzukreuzen waren (vgl. Tabelle 4.2). Zur Prüfung der internen Konsistenz wurde jeweils das Cronbachs Alpha der Items jeder

Motivationsquelle berechnet (I1: 0,835 / I2: 0,801 / E1: 0,861 / E2: 0,898 / E3: 0,835). Diese Werte zeigen, dass die abgefragten Items jeder Motivationsquelle eine gute interne Konsistenz aufweisen ($> 0,8$) (Bortz & Döring, 2006, S. 725).

Motivationsquelle	Itembeispiel	Skala
Intrinsische Prozessmotivation (I1)	Ich nutze das Wiki, weil mir die Nutzung Spaß macht.	Likertskala: 3 – Trifft zu
Internes Selbstbild (I2)	Ich nutze das Wiki, weil ich es für ein sinnvolles Werkzeug halte.	1 – Trifft eher zu -1 – Trifft eher nicht zu
Instrumentelle Motivation (E1)	Ich nutze das Wiki, weil es eine persönliche Arbeitserleichterung darstellt.	-3 – Trifft nicht zu
Externes Selbstbild (E2)	Ich nutze das Wiki, weil sich dadurch mein Ansehen bei meinen Kollegen verbessert.	
Internalisierung von Zielen (E3)	Ich nutze das Wiki, weil meine Beiträge für das Unternehmen nützlich sind.	

TABELLE 4.2: ITEMS BEZÜGLICH DER MOTIVATIONSQUELLEN

Aus Tabelle 4.3 wird ersichtlich, dass die *intrinsische Prozessmotivation* einen neutralen Wert aufweist. Dem *internen Selbstverständnis*, der *instrumentellen Motivation* sowie der *Internalisierung von Zielen* als Motivationsquelle widerfahren eine sehr hohe Zustimmung, während das *externe Selbstverständnis* als Motivationsquelle mehrheitlich deutlich abgelehnt wird.

Intrinsische Prozessmotivation (I1). Ob die Nutzung von Enterprise Wikis Spaß bzw. Freude bereitet, hängt stark vom einzelnen Nutzer ab. Es konnten in allen Organisationen deutlich zustimmende, aber auch deutlich ablehnende Antworten gefunden werden. Dies wird auch aus der Standardabweichung ersichtlich, welche mit 1,56 bei der intrinsischen Prozessmotivation am höchsten ausfällt.

Neben der persönlichen Affinität des einzelnen Nutzers zur Wiki-Nutzung nimmt auch die eingesetzte Wiki-Technologie Einfluss auf die Freude an der Nutzung. So wurde beispiels-

weise die intrinsische Prozessmotivation bei Organisation A (Wikidot) tendenziell negativ (-0,903), bei Organisation C (Confluence) durchweg eher positiv (1,57) bewertet. Diese Tendenz lässt sich auch in den Detailfragen im 3. Block der Online-Befragung erkennen. Es wurde abgefragt, ob aufgrund der *Usability* des Wikis Freude an der Nutzung entsteht. Hier konnten, wie zu erwarten, je nach eingesetztem Wiki divergierende Ausprägungen gefunden werden.

Der *soziale Austausch* („Die Arbeit mit dem Wiki bereitet mir Freude, weil ich mich dadurch mit Kollegen austauschen kann“) als Quelle der intrinsische Prozessmotivation fällt mit 0,81 tendenziell positiv aus. Es kann daher vermutet werden, dass neben einer guten *Usability* auch der soziale Kontakt mittels Kommentar- und Diskussionsfunktion, unterstützt durch Profilbilder der Autoren und dem Einsatz von Emoticons, einen positiven Einfluss auf die intrinsische Prozessmotivation nimmt. Eine Besonderheit hierbei ist, dass bei *kleinen Organisationen*

(< 50 Mitarbeiter) der soziale Austausch eine geringere Rolle für die intrinsische Prozessmotivation spielt (-0,56). Dies könnte damit begründet werden, dass bei kleinen Organisationen der direkte persönliche Kontakt mit einem Großteil der Kollegen einfacher herzustellen ist, und ein Wiki für diesen Zweck nicht notwendig ist („Kaffeeküche statt Wiki“).

Zusammenfassend lässt sich zur intrinsischen Prozessmotivation feststellen, dass diese gerade aufgrund ihrer im Vergleich zu den anderen Motivationsquellen eher durchwachsene Ausprägung besonders berücksichtigt werden sollte. Dies deckt sich mit der Erkenntnis von ARAZY ET AL. (2009), wonach Freude und Vergnügen in der Einführungsphase von Wikis die Hauptmotivationsquelle darstellt. Insbesondere die *Usability* stellt einen wichtigen Stellhebel dar, ob die Wiki-Nutzung den Mitarbeitern Spaß bereitet oder nicht.

Motivationsquelle	Mittelwert (\bar{O})	Standardabweichung (σ)
Intrinsische Prozessmotivation (I1)	0,02	1,56
Internes Selbstbild (I2)	2,08	0,99
Instrumentelle Motivation (E1)	1,69	1,31
Externes Selbstbild (E2)	-1,09	1,44

Internalisierung von Zielen (E3)	1,55	1,35
---	------	------

TABELLE 4.3: MITTELWERT UND STANDARDABWEICHUNG DER EINZELNEN MOTIVATIONSQUELLEN

Internes Selbstbild (I2). Mit 2,08 weist das interne Selbstbild als Motivationsquelle den höchsten Wert auf, was für eine hohe Akzeptanz der Technologie bei den Befragten spricht. Diese halten den Einsatz des Wikis mehrheitlich für „vernünftig“ und „prinzipiell richtig“, und schätzen das Wiki als „sinnvolles Werkzeug“. Die relativ geringe Standardabweichung von 0,988 zeigt, dass dies nutzer- und organisationsübergreifend so wahrgenommen wird. Dieser sehr positive Wert könnte teilweise dem sogenannten Effekt der „Selbstausswahl“ (vgl. Bosnjak, 2003) unterliegen, d.h. in diesem Fall, dass Mitarbeiter, die eine positive Meinung gegenüber Wikis haben, eher geneigt sind, an der Online-Umfrage teilzunehmen.

In den Detailfragen im 3. Block der Online-Befragung wird ersichtlich, dass insbesondere das individuelle Lernen mittels der Inhalte im Wiki (1,61) und der generelle Wunsch nach einer ausgeprägten Wissenskultur (2,22) Hauptgründe für die positive Wahrnehmung des Wikis darstellen. Auch die Frage, ob durch das Beitragen im Wiki Alleinstellungsmerkmale des Wissenteilenden innerhalb des Unternehmens verloren gehen könnten, wird mehrheitlich abgelehnt (-2,39). Dies zeigt, dass die in der Wissensmanagementdiskussion häufig genannte Barriere „Wissen ist Macht“ (vgl. Helm, Meckl, & Sodeik, 2007) bei den Wiki-Nutzern eine untergeordnete Rolle spielt.

Abschließend kann bezüglich des internen Selbstbilds festgehalten werden, dass das Grundprinzip von Enterprise Wikis von der Mehrheit der Befragten sehr positiv und das Enterprise Wiki allgemein als wertvoll für die jeweilige Organisation eingeschätzt wird. Diese Einschätzung wird maßgeblich davon beeinflusst, welche persönlichen Lernpotentiale das Wiki für den Nutzer bietet und inwiefern die Wissenskultur der Organisation durch das Wiki spürbar verbessert wird. Diese Ergebnisse sprechen auch für den in der Forschung bereits diskutierten Erfolgsfaktor der „kritischen Masse“. Nur wenn für den Wiki-Nutzer bereits eine Grundmenge an relevanten Informationen im Wiki vorliegt, kann dieses auch als wertvolle Ressource wahrgenommen werden.

Instrumentelle Motivation (E1). In der Online-Befragung wurde, wie in Abschnitt 4.2 bereits erläutert, unter der instrumentellen Motivation lediglich die „Nützlichkeit“ des Wikis im

Arbeitsalltag in den Items definiert. Die Auswertung zeigt, dass eine deutliche Mehrheit der Befragten (1,69) das Wiki nutzt, weil dieses als nützlich für die Aufgabenerledigung empfunden wird. Auch jene Befragten, die selber *nie* schreibend im Wiki aktiv werden, jedoch mindestens 1-2 pro Monat im Wiki lesen, empfinden das Wiki mehrheitlich als Arbeitserleichterung. Damit kann das Wiki für den Nutzer auf zwei Arten nützlich für die Arbeit wirken: einerseits passiv als Informationsquelle, um für die Arbeit relevante Informationen abzurufen (z.B. Vorlagen, Richtlinien) andererseits als Kommunikations- und Austauschplattform, um aktiv Inhalte zu entwickeln und zu verbreiten (z.B. Entwürfe, Projektplanung, Meetingprotokolle).

Im 3. Block der Online-Befragung wurde zur instrumentellen Motivation ergänzend abgefragt, ob es nützlich für die Karriere sei, mit Beiträgen im Wiki positiv aufzufallen. Dies wurde von den Befragten eher abgelehnt (-0,94). Das Wiki eignet sich somit für die Nutzer gut, um persönliche operative Ziele aus der täglichen Arbeit besser zu erreichen, als ein „Karriereboost“ durch eine gesteigerte Reputation im Unternehmen ist das Wiki jedoch eher ungeeignet.

Um die Wirkung der instrumentellen Motivation bei Enterprise Wikis auszunutzen, sollten daher konkrete Use Cases definiert und bekannt sein, wie das Wiki alltägliche Arbeitsschritte sinnvoll unterstützen kann. Ein fest mit den Arbeitsprozessen verwobenes, operatives Wiki wird als wesentlich nützlicher wahrgenommen, als ein Wiki, welches, ähnlich einem Archiv, nur sehr sporadisch benötigte Informationen enthält.

Externes Selbstbild (E2). MAJCHRZAK, WAGNER, & YATES (2006) fanden in einer Studie mit 168 Wiki-Nutzern aus verschiedenen Unternehmen heraus, dass die Nutzung von Enterprise Wikis eine spürbare Reputationssteigerung im Unternehmen bewirkt. Dass diese Reputationssteigerung jedoch auch einen positiven Effekt auf die Nutzungsmotivation aufweist, konnte in der Online-Befragung nicht nachgewiesen werden: die Mehrheit der Befragten lehnten das externe Selbstbild mit -1,09 als Motivationsquelle zur Wiki-Nutzung ab. Anerkennung, Reputation und eine Verbesserung des Ansehens stellen somit für die meisten Befragten keine Motive zur Wiki-Nutzung dar. Dieses Befragungsergebnis könnte Verzerrungen durch den Effekt der *Sozialen Erwünschtheit* (Edwards, 1970) unterliegen, weil das Streben nach Reputation und Lob von den Befragten möglicherweise nicht gern zugegeben wird.

Neben den eher ablehnenden Antworten gaben jedoch auch ca. 23 % der Befragten zustimmende Antworten (davon ca. 3 % mit hoher Zustimmung). Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass eine *Teilgruppe* der Wiki-Nutzer die Motivationsquelle externes Selbstbild durchaus als besonders wichtig erachtet und sich durch Lob, Anerkennung und Reputationssteigerung zur Wiki-Nutzung motiviert fühlt.

Abschließend kann zur Motivationsquelle Externes Selbstbild festgehalten werden, dass diese eine wesentlich geringere Rolle für die Wiki-Nutzer spielt, als vom Forschenden angenommen. Dies wird auch durch die vertiefende Frage im 3. Block widergespiegelt: 73,7 % der Befragten geben an, dass sie nicht weniger im Wiki arbeiten würden, wenn die Autoren im Wiki anonymisiert wären. Neben dem eher geringen Einfluss auf die Nutzungsmotivation hätte eine Anonymisierung der Autorenschaft jedoch einen gravierenden negativen Einfluss auf die Möglichkeit der Vernetzung mit anderen Autoren im Wiki.

Internalisierung von Zielen (E3). Die Internalisierung von Zielen als Motivationsquelle erfährt mit einem Wert von 1,55 eine hohe Zustimmung. Dies zeigt an, dass die Mehrheit der Befragten sich motiviert fühlt das Wiki zu nutzen, um zu den Zielen ihres Teams, ihrer Abteilung bzw. des Unternehmens beitragen zu können.

Die Detailfragen aus Block 3 ergaben zudem, dass diese Motivation vor allem den direkten Kollegen bzw. dem eigenen Team gilt (91,6 % Zustimmung), weniger dem gesamten Unternehmen (72,6 % Zustimmung). Eine mögliche Ursache dafür könnte sein, dass die Befragten sich mit den Zielen und Erfordernissen der direkten Kollegen stärker identifizieren können, als mit denen des gesamten Unternehmens. Zudem ist es vermutlich selten möglich, als Mitarbeiter eines Fachbereichs Beiträge zu erstellen, die für das gesamte Unternehmen relevant sind.

5 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

Anliegen dieses Paper war es, die Nutzungsmotivation bei Enterprise Wiki näher zu untersuchen. Hierfür wurde die aus der Arbeitspsychologie stammende Typologie von BARBUTO & SCHOLL (1998) vorgestellt, welche fünf Quellen der Motivation beschreibt. Auf Basis dieser fünf Motivationsquellen wurde mittels einer Online-Befragung Daten aus verschiedenen Organisationen erhoben, mit denen zuvor telefonische Interviews geführt wurden. Es konnte damit eine erste systematische Untersuchung der Motivationsquellen von Enterprise Wikis durchgeführt werden, welche die verschiedenen Ebenen der Nutzungsmotivation berücksichtigt.

5.1 ERGEBNISSE

Welche Rolle spielen die einzelnen Motivationsarten des Motivation Sources Inventory bei der Nutzung von Enterprise Wikis?

Es wurde ersichtlich, dass Enterprise Wikis von den Befragten als prinzipiell sinnvoll und wertvoll eingeschätzt werden, was die Grundlage für eine aus dem *internen Selbstbild* abgeleitete Nutzungsmotivation darstellt. Weiterhin stellen vor allem die Nützlichkeit von Enterprise Wikis für die tägliche Arbeit (*instrumentelle Motivation*) sowie das Bestreben, Kollegen bzw. das eigene Team zu unterstützen (*Internalisierung von Zielen*) wichtige Quellen der Motivation dar. Diese Ergebnisse spiegeln zum Teil die Erwartungen des Forschenden wider: Die besondere Bedeutung der Nützlichkeit des Wikis für die individuelle Aufgabenerledigung (*instrumentelle Motivation*) wurde bereits in vorherigen Forschungsarbeiten des Autors herausgestellt. Bezüglich der *intrinsischen Prozessmotivation* bei Enterprise Wikis, d.h. Spaß an der Benutzung, konnten stark divergierende Meinungen festgestellt werden. Hingegen ist Lob bzw. Reputation (*externes Selbstbild*) nur für einen kleinen Teil der Befragten motivierend, im Enterprise Wiki beizutragen.

Es konnte damit gezeigt werden, dass sich die Typologie der fünf Motivationsquellen von BARBUTO & SCHOLL (1998) für die Untersuchung der Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis eignet. Der an bestehende Ergebnisse der Arbeitspsychologie anknüpfende Beitrag dient als erster Schritt in Richtung Systematisierung der Faktoren, welche die Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis beeinflussen können.

Lassen sich die Wiki-Nutzer auf Basis der Ausprägung ihres Motivationsprofils in verschiedene „Persönlichkeitstypen“ unterteilen?

Auf Basis der vorliegenden Ergebnisse der Online-Umfrage konnte im Rahmen dieses Beitrages noch keine systematische, vollständige Typologie von verschiedenen „Wiki-Persönlichkeitstypen“ abgeleitet werden. Dieser Umstand ist darauf zurückzuführen, dass die große Mehrheit der Befragten ein sehr ähnliches Antwortverhalten aufweist, was eher Auskünfte zur allgemeinen Nutzungsmotivation bei Enterprise Wikis liefert.

Ein erster Bereich der Differenzierung in den Persönlichkeitstypen stellt jedoch die Motivationsquelle „externes Selbstbild“ dar: 23 % der Wiki-Nutzer empfinden Lob & Reputation als wichtige Motivationsquelle für die Wiki-Nutzung, während die restlichen Nutzer diesen Aspekt ablehnen. Gleichzeitig ist jedoch anzumerken, dass diese Teilgruppe der Wiki-Nutzer auch die Fragen hinsichtlich der anderen vier Motivationsquellen sehr positiv beantwortet haben und deshalb nicht zwingend eine von der Allgemeinheit abweichende Persönlichkeit aufweisen.

5.2 LIMITATIONEN

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss die explorative, hypothesenbildende Ausrichtung der Forschung beachtet werden. Die vom Autor in diesem Beitrag aufgestellten Analysen der Umfrageergebnisse stellen somit aus den Daten konstruierte *Hypothesen* dar.

Zudem ist zu erwähnen, dass nicht alle Branchen und Wirtschaftszweige (z.B. Verwaltung) in der Stichprobe enthalten sind. Dabei ist insbesondere die IT-Branche mit 55,7 % der Antworten überproportional vertreten.

5.3 FORSCHUNGSPOTENTIALE

Mögliche Forschungspotentiale liegen in der Vertiefung der Untersuchung hinsichtlich Unterschieden in der Enterprise Wiki-Nutzungsmotivation zwischen verschiedenen Altersgruppen, Berufspositionen sowie der Reifegrade verschiedener Enterprise Wikis (z.B. Einführungsphase versus Betriebsphase nach 5 Jahren – wie unterscheidet sich die Nutzungsmotivation?).

Des weiteren ist die Ableitung von auf den Ergebnissen aufbauenden Handlungsempfehlungen für die Praxis zur Gestaltung von Enterprise Wikis hinsichtlich der Nutzungsmotivation

zu erstreben. Hierfür ist eine weiterführende empirische Validierung der aufgestellten Hypothesen notwendig.

LITERATUR

- Arazy, O., Gellatly, I., Jang, S. J. S., & Patterson, R. (2009). Wiki deployment in corporate settings. *IEEE Technology And Society Magazine*, 28(2), 57–64.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Barbuto, J. E., Fritz, S. M., & Marx, D. (2000). A field study of two measures of work motivation for predicting leader's transformational behaviors. *Psychological Reports*, 86(1), 295–300.
- Barbuto, J., & Scholl, R. (1998). Motivation Sources Inventory: Development And Validation Of New Scales To Measure An Integrative Taxonomy Of Motivation. *Psychological Reports*, (82), 1011–1022.
- Bohinc, T. (2011). *Führung im Projekt: Führungswissen für Projektleiter*. Berlin Heidelberg: Springer.
- Bortz, J., & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation* (4. Auflage.). Berlin: Springer.
- Bosnjak, M. (2003). Teilnahmeverhalten bei Web-Befragungen - Nonresponse und Selbstselektion. In A. Theobald, M. Dreyer, & T. Starsetzki (Eds.), *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*. (2. Auflage., pp. 55–72). Wiesbaden: Gabler.
- Edwards, A. L. (1970). *The Measurement of Personality Traits by Scales and Inventories*. New York: Holt, Rinehart & Winsto.
- Helm, R., Meckl, R., & Sodeik, N. (2007). Systematisierung der Erfolgsfaktoren von Wissensmanagement auf Basis der bisherigen empirischen Forschung. *Zeitschrift Für Betriebswirtschaft*, 77(2), 211–241.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate your employees. (J. S. Ott, Ed.) *HBR*, 6(5), 76–86.
- Holtzblatt, L. J., Damianos, L. E., & Weiss, D. (2010). Factors impeding Wiki use in the enterprise: a case study. In *CHI EA 10 Proceedings of the 28th of the international conference extended abstracts on Human factors in computing systems* (pp. 4661–4675). ACM Press.
- Jahnke, I. (2009). Das Informelle ist das Besondere - Veränderung formaler Strukturen in Organisationen durch neue Medien. *Information Wissenschaft Praxis*, 60(4), 267–273.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.

- Liepmann, J., & Blinn, M. (2010). Web2.0 – Chancen für Forschung und Lehre. Ein Praxisbericht anhand der Plattform iversity. In N. Apostolopoulos, U. Mußmann, K. Rebensburg, & A. Schwill (Eds.), *Grundfragen Multimedialen Lehrens und Lernens* (pp. 302–314). Münster: Waxmann.
- Lin, D. (2012). An Examination of the Application Scenarios of Enterprise Wikis. *International Journal of Knowledge and Systems Science (IJKSS)*, 3(3), 42ff.
- Majchrzak, A., Wagner, C., & Yates, D. (2006). Corporate wiki users: results of a survey. In *WikiSym '06 Proceedings of the 2006 international symposium on Wikis* (pp. 99–104). New York: ACM.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.
- McAfee, A. (2006). Enterprise 2.0: the dawn of emergent collaboration. *IEEE Engineering Management Review*, 34(3), 38–38.
- McAfee, A. (2009). Shattering the Myths About Enterprise 2.0. *Harvard Business Review*, 87(11), 1–6.
- McClelland, D. C. (1987). *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Moore, T. D., & Serva, M. A. (2007). Understanding member motivation for contributing to different types of virtual communities: a proposed framework. In *SIGMIS CPR '07 Proceedings of the 2007 ACM SIGMIS CPR conference on Computer personnel research: The global information technology workforce* (Vol. 2715, pp. 153–158). New York: ACM.
- Müller, S., & Richter, A. (2011). Ziele der Einführung von Corporate Social Software. In M. Eibl & M. Ritter (Eds.), *Workshop-Proceedings der Tagung Mensch & Computer 2011. überMEDIEN|ÜBERmorgen*. (pp. 119–122). Chemnitz: Universitätsverlag Chemnitz.
- Schönefeld, F. (2009). *Praxisleitfaden Enterprise 2.0: Wettbewerbsfähig durch neue Formen der Zusammenarbeit, Kundenbindung und Innovation*. München: Hanser.
- Seibert, M., Preuss, S., & Rauer, M. (2011). *Enterprise Wikis: Die erfolgreiche Einführung und Nutzung von Wikis in Unternehmen*. Wiesbaden: Gabler.
- Stocker, A., Richter, A., Hoefler, P., & Tochtermann, K. (2012). Exploring Appropriation of Enterprise Wikis. *Computer Supported Cooperative Work*, 21(2-3), 317–356.
- Stocker, A., & Tochtermann, K. (2010). *Wissenstransfer mit Wikis und Weblogs. Fallstudien zum erfolgreichen Einsatz von Web 2.0 in Unternehmen*. Wiesbaden: Gabler.
- Wagner, C., & Prasarnphanich, P. (2007). Innovating Collaborative Content Creation: The Role of Altruism and Wiki Technology. *2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences HICSS07*, 40(1), 18–18.

ANHANG

Anhang 1:	Vollständiger Online-Fragebogen.....	VII
------------------	---	------------

ANHANG 1: VOLLSTÄNDIGER ONLINE-FRAGEBOGEN

Umfrage zur Wiki-Nutzungsmotivation 1

Guten Tag!

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft, an dieser kurzen Umfrage zur Wiki-Nutzungsmotivation teilzunehmen. Im Rahmen eines Forschungsprojekts des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik, insb. Informationsmanagement (TU Dresden) soll mittels dieser Umfrage die Nutzermotivation bei Enterprise Wikis untersucht werden. Die Bearbeitungszeit dauert nur **5-10 Minuten**.

Viel Spaß beim Beantworten der Fragen - legen Sie los!

Diese Umfrage enthält 18 Fragen.

Allgemeine Infos

1 [A1]Ihr Geschlecht *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ weiblich
- ☐ männlich

2 [A2]Ihr Alter *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ 18-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-50
- ☐ 50+

Allgemeine Fragen zur Wiki-Nutzung

3 [B1]Wie häufig verwenden Sie das Wiki? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	nie	1-2 im Monat	1-2 pro Woche	täglich
Lesen / Kommentieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schreiben / Bearbeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 [B2]Wie würden Sie Ihre Nutzung des Wikis charakterisieren? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Überwiegend für strategisches Wissensmanagement (gemeinsame systematische Aufbereitung von Wissen für den langfristigen Gebrauch, z.B. Referenzmaterial, Anleitungen, Richtlinien, Prozessdokumentationen)
- ☐ Überwiegend als arbeitsbegleitendes Werkzeug (virtueller Arbeitsbereich, für Zusammenarbeit und Projektmanagement, Meeting-Protokolle, Informationsverteilung)
- ☐ Die beiden oben genannten Nutzungsarten im gleichen Verhältnis.

5 [B3]Wie würden Sie Ihre Nutzung des Wikis charakterisieren? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ich kann in meinem Arbeitsalltag frei entscheiden, ob und wann ich Einträge im Wiki erstelle.
- ☐ Ich erstelle Einträge im Wiki, weil es ein "offizieller Auftrag" an mich darstellt (z.B. als Arbeitsaufgabe, oder offizielle Rolle).

6 [B4]Haben Sie sonstige relevante Anmerkungen zur Wiki-Nutzung?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

7 [C1] Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Ich nutze das Wiki, weil ich den Einsatz von Wikis vernünftig finde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, damit meine Kollegen davon profitieren können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil ich mit der Nutzung positive Gefühle verbinde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil es mir hilft, meine Aufgaben besser zu erledigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil ich für meine Beiträge Anerkennung von meinen Kollegen bekomme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 [C2] Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Ich nutze das Wiki, weil ich es für die Erledigung meiner Aufgaben als nützlich empfinde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil sich dadurch meine Reputation im Unternehmen steigert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil mir der Umgang damit Freude bereitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil meine Beiträge für mein Team bzw. das Unternehmen wertvoll sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil ich es für prinzipiell richtig halte, Wikis zu benutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 [C3] Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Ich nutze das Wiki, weil ich es für ein sinnvolles Werkzeug halte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil mir die Nutzung Spaß macht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil meine Beiträge für das Unternehmen nützlich sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil es eine persönliche Arbeitserleichterung darstellt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze das Wiki, weil sich dadurch mein Ansehen bei meinen Kollegen verbessert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 [C4] Haben Sie weitere Anmerkungen zu Ihrer Wiki-Nutzungsmotivation?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Detailfragen zu den Motivationsarten**11 [D1] Was bereitet Ihnen bei der Wiki-Nutzung Freude? ***

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Aufgrund der guten Bedienbarkeit macht mir die Arbeit mit dem Wiki Spaß.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeit mit dem Wiki bereitet mir Freude, weil ich mich dadurch mit Kollegen austauschen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mir bereitet es Freude, Inhalte im Wiki stetig zu verbessern und zu vervollständigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 [D2] Mir bereitet das Wiki aus einem anderen Grund Freude:

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

13 [D3] Warum ist die Wiki-Nutzung für Sie sinnvoll? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Bei der Arbeit mit dem Wiki kann ich einzigartige, mich auszeichnende Fähigkeiten bzw. mein besonderes Fachwissen sinnvoll einbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Wiki-Nutzung stellt eine für mich sinnvolle, positiv herausfordernde Tätigkeit dar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Nutzung des Wikis erlaubt mir, wichtiges – für mich neues – Wissen anzueignen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Man sollte sein Wissen im Wiki mit anderen teilen, so können alle davon profitieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14 [D4] Aus welchen Gründen ist das Wiki für Sie nützlich? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Das Wiki ist nützlich für die Durchführung meiner Arbeitsaufgaben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch Beiträge im Wiki positiv aufzufallen ist nützlich für die Karriere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15 [D5] Das Wiki ist für mich aus anderen Gründen nützlich:

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

16 [D6] Welche Formen der sozialen Interaktion fördern Ihre Wiki-Motivation? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Durch soziale Interaktionen im Wiki fühle ich mich stärker mit dem Unternehmen verbunden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lob und positives Feedback sind für mich eine wichtige Motivationsquelle, das Wiki für meine Arbeit zu benutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Möglichkeit der Vernetzung mit anderen Kollegen ist für mich eine wichtige Motivationsquelle für die Wiki-Nutzung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 [D7] Für wen erstellen Sie Beiträge im Wiki? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Ich teile mein Wissen im Wiki, weil mein Team/meine Abteilung davon profitieren könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich teile mein Wissen im Wiki, weil das ganze Unternehmen davon profitieren könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18 [D8] Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Vor der Erstellung von Beiträgen im Wiki wäge ich ab, ob es mir selber etwas nützt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich teile ungern Wissen im Wiki, weil ich dadurch mein Alleinstellungsmerkmal im Unternehmen verlieren könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei der Erstellung von Beiträgen im Wiki achte ich stark darauf, wie diese nach außen wirken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wären die Autoren im Wiki anonymisiert, würde ich weniger im Wiki arbeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich finde das Wiki wertvoll für mein Unternehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vielen Dank für die Teilnahme!